

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI
KEGUNAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BNI
(Studi Kasus BNI KCU Jakarta Pusat)**

SKRIPSI

BELLA MAHARANI

21150000236



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI
KEGUNAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BNI
(Studi Kasus BNI KCU Jakarta Pusat)**

SKRIPSI

BELLA MAHARANI

21150000236



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking BNI (Studi kasus BNI KCU Jakarta Pusat)

Yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Strata-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI Indonesia, Jakarta dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 03 Maret 2020



Bella Maharani

Npm 21150000236

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking BNI (Studi kasus BNI KCU Jakarta Pusat)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi Strata-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta. Skripsi ditulis di bawah bimbingan Bapak Gatot Prabantoro SE, MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata-1 Manajemen Bapak Drs. Sumitro, M.Sc, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 03 Maret 2020

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen.



Gatot Prabantoro, SE, MM



Drs. Sumitro, M.Sc

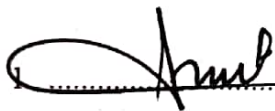
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking BNI (Studi kasus BNI KCU Jakarta Pusat)

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi Strata-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 15 April 2020 dengan nilai A-.

Panitia Ujian Skripsi :



..... : Drs. Sumitro, M.Sc

(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)



2. : Gatot Prabantoro, SE., MM

(Dosen Pembimbing)



3. : Drs. Subekti Singgih Hadi M.Sc

(Dosen Penguji I)

4. : M. Ramaditya, BBA., M.Sc

(Dosen Penguji II)

KATA PENGANTAR

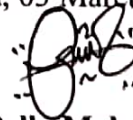
Segala puji hanya Allah SWT, atas segala berkah, rahma dan hidayah-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking BNI (Studi kasus BNI KCU Jakarta Pusat)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis hendak menyampaikan ungkapan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA. Selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.
3. Bapak Drs. Sumitro M.Sc selaku Kepala program studi S-1 Manajemen.
4. Bapak Gatot Prabantoro SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
5. Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
6. Segenap dosen dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
7. Pihak PT Bank Negara Indonesia TBK (KCU Jakarta Pusat) yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
8. Kedua Orang Tua yang menjadi motivasi terbesar penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, serta keluarga yang telah memberikan bantuan, dukungan, materi dan moral.
9. Aryanto Adi Saputra, Mohamad Romdhoni Tsani dan Sahabat-sahabat yang telah banyak memberikan doa, semangat dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 03 Maret 2020



Bella Maharani

NPM 21150000236

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bella Maharani
NPM : 21150000236
Program Studi : Strata-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking BNI (Studi kasus BNI KCU Jakarta Pusat)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dbuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 03 Maret 2020

Yang menyatakan,



Bella Maharani

Bella Maharani

Dosen Pembimbing :

NPM 21150000236

Gatot Prabantoro SE, M.M

Program Studi S1 Manajemen

Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking BNI (Studi kasus BNI KCU Jakarta Pusat)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking BNI di KCU Jakarta Pusat. Minat menggunakan sebagai variabel endogen, sedangkan Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan dan Kepercayaan sebagai variabel eksogen yang menjadi indikator.

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert dan data diolah menggunakan metoda SEM-PLS (*Structural Equation Modeling-Partial Least Square*). Populasi dari penelitian ini adalah Nasabah yang menggunakan mobile banking BNI di KCU Jakarta Pusat, Sampel ditentukan berdasarkan metoda non probability sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan metoda kuisisioner. Pengujian hipotesis menggunakan R^2 dan t-Statistik.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan dengan nilai t-statistik sebesar $2,158 > 1,96$ dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0,269. Persepsi Kegunaan berpengaruh signifikan dengan nilai t-statistik sebesar $2,643 > 1,96$ dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0,298. Kepercayaan berpengaruh signifikan dengan nilai t-statistik sebesar $3,886 > 1,96$ dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0,369. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penlitii dapat disimpulkan bahwa *Trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan lebih dominan terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking BNI di KCU Jakarta Pusat, artinya Semakin nasabah percaya dengan keamanan yang di berikan oleh aplikasi Mobile Banking BNI, semakin besar minat untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Kata Kunci : Kemudahan, Kegunaan, Kepercayaan, Minat Menggunakan

Bella Maharani

Advisor :

NPM 21150000236

Gatot Prabantoro SE, M.M

Bachelor of Management Study Program

**The Influence of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness and Trust on Interest in Using BNI Mobile Banking
(Case Study of BNI KCU Jakarta Pusat)**

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness and Trust on Interest in Using BNI Mobile Banking in KCU Jakarta Pusat. Interest is used as an endogenous variable, while Perception of Ease, Perception of Use and Trust as an exogenous variable is an indicator.

The measurement scale in this study uses a Likert scale and the data is processed using the SEM-PLS (Structural Equation Modeling-Partial Least Square) method. The population of this study is the customer who uses BNI mobile banking in KCU Jakarta Pusat, the sample is determined based on the non-probability sampling method, with a total sample of 97 respondents. The data used in this study are primary data. Data collection techniques using questionnaire methods. Hypothesis testing using R^2 and t-Statistic.

The results of this study can be concluded that, Perceived Ease of Use has a significant influence with a t-statistic value of $2.158 > 1.96$ with an original sample estimate value of 0.269. Perceived Usefulness has a significant influence with a t-statistic value of $2.643 > 1.96$ with an original sample estimate value of 0.298. Trust has a significant influence with t-statistic value of $3.886 > 1.96$ with original sample estimate value of 0.369. Based on research conducted by researchers it can be concluded that Trust has a positive and significant influence more dominant on Interest in Using BNI Mobile Banking in KCU Jakarta Pusat, meaning that the more the customer trusts in the security provided by the BNI Mobile Banking application, the greater the interest in using the application .

Keywords :Ease, Usefulness, Trust, Interest in Using

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	18
2.2.2 Pemasaran Jasa.....	19
2.2.3 Perilaku konsumen	20
2.2.4 Technology Acceptance Model (<i>TAM</i>).....	21
2.2.5 Persepsi Kemudahan Penggunaan	22
2.2.6 Persepsi Kegunaan	23
2.2.7 Kepercayaan.....	24
2.2.8 Minat Menggunakan	26
2.2.9 Mobile Banking	27
2.3 Hubungan antar Variable dan Pengembangan Hipotesis	28

2.3.1 Pengaruh Kemudahan terhadap Minat Menggunakan	28
2.3.2 Pengaruh Kegunaan terhadap Minat Menggunakan	28
2.3.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan	29
2.4 Pengembangan Hipotesis	29
2.5 Rerangka Konseptual Penelitian	30
BAB III METODA PENELITIAN.....	31
3.1 Strategi Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.2.1 Populasi Penelitian.....	31
3.2.2 Sampel Penelitian.....	32
3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	33
3.4 Operasionalisasi Variabel	34
3.4.1 Variabel Eksogen	34
3.4.2 Variabel Endogen	37
3.5 Metoda Analisis Data	38
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	39
3.5.1.1 Uji Instrumen	39
3.5.1.2 Analisis Partial Least Square (<i>PLS</i>)	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	43
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	44
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
4.2.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	47
4.2.6 Karakteristik Jawaban Responden	48
4.3 Analisis Inferensial.....	51
4.3.1 Outer Model	52
4.3.2 Inner Model.....	55

Halaman

BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	62
	5.1 Simpulan.....	62
	5.2 Saran.....	63
	5.3 Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	64
	DAFTAR REFERENSI	65
	LAMPIRAN.....	67
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	12
Tabel 2.2 Indikator Persepsi Kemudahan	23
Tabel 2.3 Indikator Persepsi Kegunaan	24
Tabel 2.4 Indikator Kepercayaan	26
Tabel 2.5 Indikator Minat Menggunakan	27
Tabel 3.1 Definisi Operasionalisasi Persepsi Kemudahan.....	35
Tabel 3.2 Definisi Operasionalisasi Persepsi Kegunaan	36
Tabel 3.3 Definisi Operasionalisasi Kepercayaan	37
Tabel 3.4 Definisi Operasionalisasi Minat Menggunakan.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4.4 Jawaban Kuesioner Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 4.5 Jawaban Kuesioner Berdasarkan Pendapatan.....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Deskriptif Persepsi Kemudahan	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Deskriptif Persepsi Kegunaan	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Deskriptif Kepercayaan.....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Deskriptif Minat Menggunakan	51
Tabel 4.10 Hasil Outer Loading.....	52
Tabel 4.11 Hasil Pengujian AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	53
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Discriminant Validity (cross loading)</i>	54
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)</i>	54
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronchbach Alpha</i>	55
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>R-square</i>	56
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar 1.2 Presentase Pertumbuhan <i>Mobile Banking</i> di Indonesia	3
Gambar 2.1 Model Teoritis Aspek Prilaku dalam TI (Davis, 1989)	22
Gambar 2.2 Rerangka Konseptual	30
Gambar 4.1 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian	58
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	63
Lampiran 3 Hasil Olah Data PLS	75